SLC - CGIL **S**indacato **L**avoratori **C**omunicazione
FISTel - CISL **F**ederazione **I**nformazione **S**pettacolo e **T**elecomunicazioni
UILFPC - UIL **U**nione **I**taliana **L**avoratori **F**ederazione **P**oste e **C**omunicazioni

Alle Deputazioni Parlamentari di Camera e Senato,
Ai Consiglieri Regionali;
Ai Presidenti di Provincia;
Ai Sindaci.

SCIOPERO SETTORE CRM/BPO 11 NOVEMBRE 2026

Il prossimo 11 novembre le lavoratrici ed i lavoratori del settore Crm/Bpo saranno in sciopero per la salvaguardia occupazionale dell'intero comparto. Dei circa 43 mila addetti operanti nelle aziende di call center in outsourcing, cui si applica il contratto delle Telecomunicazioni, il 30% sta per diventare un esubero strutturale per l'introduzione massiva di processi di automazione e sistemi di intelligenza artificiale. Una decina di accordi di ammortizzatori sociali già sottoscritti su una platea di circa 15 mila addetti per un ammontare di circa 5mila esuberi, e nei prossimi giorni andranno affrontate ulteriori pesanti crisi che investiranno altri 10 mila dipendenti. Lo scenario descritto è destinato a peggiorare nei prossimi mesi se non si interviene politicamente nell'introdurre regole che puntino a governare gli effetti della digitalizzazione sul mercato del lavoro dell'assistenza alla clientela. In questo contesto, gli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, sono obsoleti e non danno le risposte che servono per una imponente riqualificazione professionale verso le attività abilitate dalla digitalizzazione.
L'unico strumento a disposizione è rappresentato dal sistema degli ammortizzatori sociali, le cui risorse, per effetto di un utilizzo massivo previsto per il 2027, sono destinate a non esser sufficienti.

Nell'invitare le forze politiche, le deputazioni parlamentari, a sostenere le iniziative di protesta che si svolgeranno il prossimo 11 novembre, a Roma, presso la sede del Mimit, a Torino, a Cagliari, a Palermo, a Catanzaro, a Matera e Bari, inviamo di seguito delle brevi note che illustrano la storia, la situazione del settore, le cause della crisi e le proposte del sindacato confederale per difendere i perimetri occupazionali

Certi di un Vostro sostegno a difesa dell'occupazione di migliaia di lavoratrici e lavoratori,

Distinti Saluti,

Roma, 3 novembre 2026

Le Segreterie nazionali
SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048201
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILFPC - Tel. 06-45686880 Fax 06-85353322

VERTENZA CRM/BPO: STORIA – EVOLUZIONE – CRISI – PROPOSTE

Breve Storia del Settore in Italia

Il settore dell'esternalizzazione dei servizi di assistenza clienti ha attraversato diverse fasi storiche. Il variegato mondo delle lavoratrici e dei lavoratori che, in appalto, operano per la gestione dei clienti di grandi aziende di svariati settori (Telco, Energia, Assicurazioni, Logistica, Bancari, Vendita e Grande oDistribuzione) e degli utenti di diversi servizi pubblici (Cup Sanitari, Istituti di previdenza, Casse professionali ecc.) ha subito delle pesanti evoluzioni negli anni, dalla sua nascita all'attuale fase di pesante contrazione.

- **Anni '90 (Il boom e l'esternalizzazione):** Nasce con la deregolamentazione delle telecomunicazioni e la crescita delle grandi aziende di servizi (banche, utility, energia). Le imprese scelgono di non gestire internamente l'assistenza clienti e la affidano a provider terzi, creando un settore altamente intensivo di forza lavoro (*labor-intensive*).

- **Anni 2000 (La precarietà e il dumping):** Il settore cresce a ritmi vertiginosi ma si struttura su contratti a progetto (Co.Co.Pro.) e forte frammentazione contrattuale. Il lavoratore inizialmente contribuisce al pagamento della propria postazione di lavoro. Nascono grandi poli operativi, specialmente nel Mezzogiorno d'Italia (Sicilia, Puglia, Calabria, Campania), dove il settore diventa un ammortizzatore sociale fondamentale per l'occupazione giovanile e femminile.

- **Anni 2010 (La regolamentazione e le clausole sociali):** L'approvazione delle normative sulla stabilizzazione dei lavoratori atipici porta alla contrattualizzazione subordinata di decine di migliaia di operatori. Successivamente, nel 2016 viene introdotta per legge la **Clausola Sociale** per i cambi d'appalto, volta a garantire il passaggio dei lavoratori da un'azienda uscente a una subentrante, mettendo la parola fine ai drammi occupazionali in fase di cambio di appalto.

- **Anni 2017/2020 (Crisi di sistema).** Il settore, sotto i colpi delle gare al massimo ribasso, e del conseguente ricorso alla delocalizzazione inizia ad affrontare una crisi strutturale di sistema che comporta il fallimento (quasi uno all'anno) di importanti realtà aziendali che occupano migliaia di dipendenti (ne citiamo una su tutte: la vertenza Almaviva). Incentivi regionali o locali legati allo start up aziendale decretano l'esercizio da parte di alcune società al cosiddetto "mordi e fuggi" che nel tempo ha generato decine di crisi aziendali ed occupazionali.

- **Anni 2025 (Sistemi di Automazione e AI).** Negli ultimi anni il settore viene attraversato da una rivoluzione nella gestione dell'assistenza alla clientela, i sistemi di chatbot, automi ed AI vengono introdotti all'interno dei processi produttivi velocemente ed in maniera completamente deregolamentata. Quegli strumenti che dovevano essere finalizzati al miglioramento del servizio erogato, affiancando ed agevolando l'operatore umano, diventano strumenti di mera sostituzione del personale.

L'evoluzione occupazionale nel comparto

Al termine del processo di stabilizzazione e superamento dei contratti precari nei servizi di assistenza alla clientela in modalità inbound (Numeri verdi a cui chiamano i clienti) nei primi anni post 2010 contava un numero di a**ddetti complessivamente di circa 80.000 lavoratori con contratti di natura subordinata (**tempo indeterminato, determinato e somministrati) più un numero di lavoratori con contratti di natura precaria (co.co.co) nei servizi di contatto alla clientela (outbound) difficilmente calcolabili con estrema precisione, ma che si aggiravano sicuramente oltre i 30mila addetti. Una forza lavoro che all'apice del suo sviluppo contava oltre 110mila addetti.
Negli ultimi 10 anni il settore inbound ha subito una pesante contrazione di volumi ed attività, con una forte accelerazione dovuta all'introduzione di sistemi di automazione, in sostituzione della forza lavoro umana, che ha portato il settore Crm/Bpo a contare poco meno di 45mila addetti nelle aziende riconducibili direttamente all'assistenza alla clientela e/o alla gestione dei rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. Il settore outbound, invece, è quasi completamente sparito, con i servizi o delocalizzati completamente all'estero o automatizzati con gli addetti sostituiti da operatori virtuali.

La **Distribuzione Geografica del personale mostra come circa il 70% degli addetti opera al Sud e nelle Isole.** Regioni chiave: Sicilia (Catania, Palermo), Puglia (Taranto, Lecce, Bari), Calabria (Cosenza, Catanzaro, Crotone,

Reggio Calabria), Campania (Napoli e Caserta), Basilicata (Potenza e Matera), Sardegna (Olbia e Cagliari), Abruzzo (L'Aquila, Sulmona), Molise (Campobasso).

La **Composizione della Forza Lavoro mostra una prevalenza femminile (intorno al 65%)** Con una presenza altissima di lavoratori *over 45-50*, entrati nel settore negli anni del boom e difficilmente ricollocabili senza formazione specifica.

La Crisi e la Situazione Attuale

Attualmente il settore, dopo aver affrontato un graduale ridimensionamento negli anni che ha dimezzato la forza lavoro, si trova in uno stato di **crisi sistemica senza precedenti**:

- **Riduzione drastica di Volumi e attività:** Le grandi committenze storiche (Telco; utility dell'energia; istituti bancari ed assicurativi, aziende pubbliche o a partecipazione statale) stanno riducendo drasticamente i volumi di traffico voce richiesti agli outsourcer, sostituendo il personale umano con sistemi di chatbot, automazione ed AI.

- **Stato di Agitazione Diffuso:** Vi sono già migliaia (circa 10mila ad oggi, ed in continuo aumento) di lavoratori coinvolti in ammortizzatori sociali o a rischio esubero diretto nelle principali vertenze sia a carattere nazionale che territoriale. Il settore ha visto diverse proclamazioni di sciopero a carattere nazionale negli ultimi due anni, con decine e decine di mobilitazioni su vertenze specifiche territoriali.

- **Rischio Imminente:** Interi bacini industriali del Sud rischiano la desertificazione occupazionale entro i prossimi 12-24 mesi in assenza di un piano di riconversione governato.

Le Cause della Crisi

La sofferenza del comparto CRM/BPO è determinata dalla concomitanza di fattori strutturali, di mercato e tecnologici:

A. L'impatto dell'Intelligenza Artificiale Generativa e dell'Automazione

La causa contingente più dirompente è l'adozione massiccia di tecnologie di AI, Voicebot e Chatbot avanzati:

- I servizi cosiddetti *"Tier 1"* (le richieste semplici di informazioni, saldi, cambio piano, assistenza base) vengono gestiti quasi interamente da algoritmi.

- La drastica riduzione dei volumi di chiamate umane non è accompagnata da piani di **re-skilling** dei lavoratori per mansioni a più alto valore aggiunto, trasformandosi in meri esuberi di personale.

B. Corsa al Massimo Ribasso e Saturazione del Margine Operativo

- **Aggiudicazione sul prezzo:** Le committenze, inclusa la pubblica amministrazione continuano ad assegnare le gare premiando il costo al minuto o per operatore più basso, schiacciando la marginalità degli outsourcer.

- Poiché il costo del lavoro rappresenta oltre l'80% del bilancio di un'azienda CRM/BPO, la competizione sul prezzo si scarica inevitabilmente sulla qualità dell'occupazione e sulla sostenibilità economica delle imprese.

C. Elusione o Inefficacia delle Clausole Sociali nei Cambi d'Appalto

- Negli ultimi anni si sono verificati frequenti cambi di appalto in cui le aziende subentranti hanno applicato la Clausola Sociale in modo distorsivo: richiedendo **tagli orari (part-time forzati)**, rinuncia agli scatti di anzianità o applicando CCNL pirata con retribuzioni e tutele inferiori. Infine anche e soprattutto per stazioni appaltanti pubbliche, o di aziende giuridicamente private ma con la maggioranza di capitale riconducibili al pubblico, **hanno eluso il principio di territorialità generando vere crisi sociali in diversi territori.**

D. Delocalizzazione e Concorrenza Sleale

- Nonostante i vincoli normativi sulla territorialità dei dati e sulla trasparenza per chi chiama (tracciabilità del paese da cui si risponde), quota parte delle lavorazioni continua a essere delocalizzata verso Paesi extra-UE (es. Albania, Romania, Tunisia) o in aree con costo del lavoro nettamente inferiore.

E. Mancanza di Responsabilità Sociale delle Committenze

- Le grandi aziende committenti (sia private che a partecipazione pubblica) tendono a trattare il servizio clienti come una mera voce di costo flessibile da tagliare, scaricando sui provider terzi e sul sistema pubblico di ammortizzatori sociali le conseguenze dei tagli di bilancio-

Le nostre proposte

In occasione della giornata di sciopero, ribadiremo con forza la necessità di un tavolo di confronto istituzionale permanente e l'adozione immediata di misure concrete, tra cui:

1. Governance della Transizione Tecnologica e Re-Skilling

L'introduzione dell'Intelligenza Artificiale (AI) e dell'automazione non deve tradursi in licenziamenti di massa, ma nella riqualificazione professionale del personale.

- **Fondo per la Riqualificazione:** Il Fondo di solidarietà bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni, finanziato dalle aziende e dai lavoratori è uno strumento interamente sostenuto da aziende e lavoratori, in una crisi di sistema come quella attuale, serve una iniezione di liquidità che possa fornire strumenti idonei ad affrontare questa trasformazione digitale epocale. Serve, inoltre, finanziare e ricalibrare, secondo le necessità di un comparto attanagliato dalla tecnologia. Strumento quali Fondo Nuove Competenze, contratto di espansione, e politiche attive dedicate alla formazione continua.

- **Evoluzione della Mansione (da operatore a "Specialista di Filiera"):** Passaggio dai servizi basici (Tier 1, ormai automatizzati) a lavorazioni ad alto valore aggiunto (Tier 2/3), come l'addestramento e la supervisione dei modelli di AI, la gestione di pratiche complesse e l'assistenza multisettore (sanità, PA, finanza avanzata).

- **Riduzione dell'Orario a Parità di Salario:** Utilizzo delle risorse derivanti dall'aumento di produttività dato dall'AI per ridurre l'orario di lavoro (es. passare da 36/40 ore a 32 ore settimanali), redistribuendo il lavoro disponibile ed evitando esuberi.

2. Applicazione Stringente e Blindatura della Clausola Sociale

La *Clausola Sociale* (introdotta con la L. 11/2016) deve garantire il passaggio reale di tutti i lavoratori al cambio di appalto senza penalizzazioni economiche-normative, garantendo il principio di territorialità.

- **No a Tagli Orari o Demansionamenti:** Divieto per le aziende subentranti di applicare tagli alle ore contrattuali (part-time coatti) o di cancellare scatti di anzianità e superminimi per rientrare nei costi dell'offerta.

- **Continuità di Bacino:** Obbligo di riassorbimento per i lavoratori attualmente in ammortizzatore sociale impiegati stabilmente sull'appalto oggetto di gara, attraverso progetti di riconversione su attività non impattate dall'obsolescenza tecnologica.

- **Applicazione ancor più stringente nella PA e Società Partecipate:** La Pubblica Amministrazione deve dare il buon esempio, applicando la clausola in tutti i propri bandi per gli appalti di attività che offrono servizi di contatto al cittadino.

3. Contrasto al Dumping Contrattuale e alla Corsa al Massimo Ribasso

- **CCNL di Riferimento Obbligatorio:** Inclusione nei bandi di gara pubblici e privati dell'obbligo di applicare il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Telecomunicazioni, o equivalente secondo quanto previsto dalle indicazioni ANAC, e comunque stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, stralciando i "contratti pirata".

- **Superamento del Prezzo Minimo al Minuto:** Definizione di tabelle ministeriali del **costo del lavoro incoercibile** (costo orario minimo sotto il quale un'offerta è considerata automaticamente anomala o fuori mercato).

- **Offerta Economicamente Più Vantaggiosa (OEPV):** Vincolo a premiare nelle gare l'innovazione tecnologica, le garanzie sociali e la stabilità occupazionale, limitando al massimo il peso dell'offerta economica (il prezzo non deve pesare per più del 20-30% nella valutazione complessiva).

4. Responsabilità Sociale in Solido della Committenza

I committenti (sia le multinazionali private come Telco e Banche, sia le aziende pubbliche) non possono disinteressarsi del destino dei lavoratori a cui esternalizzano i servizi.

- **Responsabilità in Solido Extracontrattuale:** Estensione della responsabilità solidale del committente non solo per gli stipendi e i contributi (art. 29 D.Lgs. 276/2003), ma anche per la tenuta occupazionale nel tempo della filiera esternalizzata.
- **Certificazione di Filiera:** Istituzione di ubollino/certificato di responsabilità sociale per le committenze che mantengono le lavorazioni in Italia e garantiscono tariffe e volumi idonei a sostenere il costo del lavoro.
- **Disincentivi alla Frammentazione:** Blocco della prassi di spezzettare un singolo appalto tra decine di piccoli fornitori al solo scopo di scatenare un'asta al ribasso.

5. Tavolo Interministeriale Permanente e Blocco Delocalizzazioni

- **Tavolo di Settore presso MIMIT e Ministero del Lavoro:** Istituzione di un registro/tavolo permanente che veda seduti Governo, Sindacati, Asstel (e Grandi Committenti per pianificare l'impatto dell'AI e i volumi di lavoro su base pluriennale.
- **Controlli Severi sulle Delocalizzazioni ed Extra-UE:**
    - Inasprimento delle sanzioni per chi sposta volumi di lavoro al di fuori dell'Unione Europea senza rispettare la trasparenza del luogo di risposta e la normativa del GDPR sulla gestione dei dati dei cittadini italiani.
    - Condizionamento dei contributi pubblici o delle concessioni statali alle aziende che mantengono la totalità dei servizi di CRM/BPO sul territorio nazionale.

Roma, 6 novembre 2026

Le Segreterie Nazionali

SLC CGIL FISTEL CISL UILFPC UIL